

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan raportti, Ikääntyneiden palvelut

lkaholtk 18.12.2023 § 120
2178/00.01.02.00/2023

Valmistelija: toimialajohtaja Mikko Korhonen, p. 044 718 6200,
mikko.korhonen@pshyvinvointialue.fi

Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan hyvinvointialueen sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla pyritään varmistamaan toiminnan laillisuus, tuloksellisuus ja taloudellisuus. Ikääntyneiden palveluiden toimialalla sisäinen valvonta on osa normaalia päivittäisjohtamista. Sisäisen valvonnan avulla arvioidaan toimialalle asetettujen tavoitteiden toteutumista, toimintaprosesseja ja riskejä.

Sisäiseen valvontaan kuuluvat muun muassa johdolle ja luottamuselimille laadittavat raportit, toiminnan ja erityisesti poikkeamien seuranta, talousarvion toteutumisen seuranta, säädösten ja ohjeiden noudattamisen valvonta, hyväksymis- ja valtuutusmenettelyt sekä tekniset valvontatoimenpiteet. Vuoden 2023 sisäisen valvonnan painopisteinä hyvinvointialuetasoisesti olivat omavalvonnan toteutuminen, määräaikojen noudattaminen palveluihin pääsyn tai palvelun osalta sekä työajanseurannan järjestäminen ja työaikapoikkeamien hallinta.

Toimialan sisäisen valvonnan toteutuksessa merkittäviä poikkeamia havaittiin seuraavissa:

- Lähtökohtana on yhdistyminen 19 palvelujärjestäjän tilanteesta yhden järjestäjän toimintamalliin. Tämä tarkoittaa sitä, että toiminnan taustalla on lukuisia toiminta- ja organisaatiokulttuureita. Yhden vuoden aikana yhdenmukaistaminen on käynnistynyt, mutta sen loppuun saattaminen ottaa aikaa. Prosessin ollessa kesken palvelujen yhdenmukainen järjestäminen ei toteudu optimaalisesti.
- Merkittävin toimialan toimintaa haitannut tekijä vuoden 2023 aikana on ollut työntekijäpula. Lähtevän henkilökunnan sijalle ei ole saatu palkattua uutta henkilöstöä, minkä seurauksena sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö on ollut mittavaa. Vain 60% toimialan valituista tehtävistä on ollut täytettynä vakituisella henkilökunnalla. Loppuvuotta kohti korjaavat toimenpiteet vakituisen henkilöstön vahvistamisen suhteen ovat käynnistyneet toimialan ja HR- palvelujen yhteistyönä. Työajan seuranta sinällään näyttäisi toteutuvan, mutta yksikkökohtaisia eroja on todettu.
- Henkilöstön saatavuuteen liittyvät ongelmat ovat haitanneet myös palvelujen järjestämistä. Korjaavana toimenpiteenä asiakasohjauksen resurssointia vahvistettiin 11 uudella viralla. Tehtyjen toimenpiteiden seurauksena viranhaltijan arvion pohjalta palvelujen määräaikojen toteutumien on selkeästi

korjaantunut vuoden aikana. Yleisesti ottaen voidaan todeta, että palvelun arvioinnin määräajat toteutuvat, mutta palvelun järjestämisessä ongelmia on yksittäisillä asiakkailta varsinkin keskeisellä alueella asumispalvelujen saamisen suhteen.

- Uusi organisaatorakenne jossa toimialalla on vain linjajohto, joka tukeutuu asiantuntijatyön osalta konsernin palveluihin, on ollut toimialan näkökulmasta haastava. Keskitettyjen palvelujen tuki on jäänyt ohueksi haitaten mm. valmiussuunnittelutyötä, omavalvonnan yksikkökohtaista edistämistä tai tietojohdamisen osalta ajantasaisen tiedonsaannin puutteita palvelujen määräaikojen tai asiakasmäärien kehittymisen suhteen. Oma valvonnan osalta on tukeuduttu siirtyneiden organisaatioiden omavalvontasuunnitelmiin eikä omavalvontasuunnitelmien päivittämistä yksikkötasolla ole kyetty edistämään yhteisten asiaa edistävien rakenteiden puuttuessa. Hyvinvointialuetasoinen asian edistäminen jatkossa toimialan toimien rinnalla varmistaa sen, että omavalvonta suunnitelma toimii merkittävänä johtamisen tuen välineenä ja laatutyökaluna.
- Vuonna 2023 toimialalla toteutuneista riskeistä merkittävänä voi pitää myös kohtuutonta työkuormitusta johtamisen eri tasoilla. Linjaorganisaation kuormittuneisuus haastaa strategian ja erilaisten suunnitelmien sekä ohjeiden toimeenpanoa merkittävästi yksikkötasolla.
- Ikääntyneiden palveluiden talousarvio on toteutunut valtuuston sitovien erien osalta varsin hyvin. On kuitenkin syytä huomioida, että toimialan henkilöstön saatavuuteen liittyvien haasteiden takia henkilöstökulut toimialalla alittuvat, mikä vastaavasti näkyy keskitettyjen palveluiden sijais- ja vuoratyövoimakulujen ylityksenä. Talouden seuranta on vaikeuttanut vakiintumattomat tiliointikäytännöt.

Kehittämiskohteista prioriteeteiksi tulevalle vuodelle on suunniteltu toimenpiteet, joilla hallitaan johtajien ja lähiesihenkilöiden työpöytä. Toimialan näkökulmasta tämä tarkoittaa keskitettyjen tukipalvelujen ja toimialan välisen työnjaon selkeyttämistä ja toimialalla olevaa riittävää asiantuntija tukea ja muuta johdontukea.

Kehittämisen keskiössä on tulevana vuonna on myös palveluprosessien kehittäminen siten, että palvelujen jonottamien ja odottaminen saadaan hallittua ja jonoja lyhennettyä.

Uusi palvelujärjestelmän suunnittelutyö on käynnistynyt ja sen keskeisimpiä tavoitteita on tunnistaa ja edistää keinoja joilla syntyvää hoivan tarvetta voidaan vähentää. Keskeistä on tunnistaa toimialojen väliset intergraatorajapinnat ja edistää toimialarajat ylittäviä ratkaisuja.

Talousarvion toteutumisen ja henkilöstön saatavuuteen liittyvät ongelmat vaativat nopeita ratkaisuja. Toimialan tukena on käynnissä lukuisia erilaisia kehittämishankkeita, joilla vastataan tulevaisuuden haasteisiin. Kehittämishankkeiden osalta keskeistä on kyetä varmistamaan, että ao kehityshankkeiden tavoitteet sisällöllisesti ja aikataulullisesti vastaavat toimialan muutostarpeisiin ja mahdollistavat nopean uudistumisen.

Mikäli muutosvauhti jää hitaaksi muodostaa se selkän riskin tavoitteiden toteutumiselle.

Toimialan sisäisen valvonnan kokonaisuuden rinnalla on kuvattu myös yksikkökohtaisesti riskit. Asiakasohjauksessa, asumispalveluissa ja kotiin annettavissa palveluissa on tunnistettu yhteensä 11 riski-/kehittämiskohdetta kohdetta, joista esimerkin omaisesti esille voi nostaa seurannan, joka kohdistuu henkilöstömitoituksen toteutumiseen tai kotihoitossa asiakkaille osoitettujen palvelutuntien toteutumisen seurantaan sekä toimenpiteet liittyen omaishoidon tuen prosesseihin.

Toimialalla riskienarviointi tehtiin osana talousarvion laadintaa. Ensimmäinen toimintavuosi on keskittynyt organisaation rakentamiseen ja hallinnollisten käytäntöjen jalkauttamiseen. Toiminnan vakiintuessa ensimmäisen toimintavuoden loppupuolella mahdollistaa se jatkokehitystyön. Keskeisimmät nostot sisäisestä valvonnasta ja riskien hallinnasta on kuvattu yllä.

Arvioidut riskit aikataulutettuine hallintatoimenpiteineen on kirjattu hyvinvointialueen riskienhallintajärjestelmään.

Johtopäätöksenä toimialan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan osalta voidaan todeta, että hyvinvointialueen ensimmäisenä toimintavuotena on kyetty toteuttamaan sisäistä valvontaa, tunnistamaan keskeisiä riskejä ja hallitsemaan riskejä, mutta kokonaisvaltainen riskienhallinta vaatii jatkuvaa kehittämistä ja riskienhallinnan osaamisen kehittämisen tulee jatkua vuosittain.

Esityslistan oheisaineistona:

Ikääntyneiden palveluiden sisäisen valvonnan suunnitelma, toteutus ja raportointi 2023

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi:

Toimialan sisäinen valvonta ja riskienhallinta vahvistaa ja yhdenmukaistaa hyvää hallintoa ja johtamista sekä toimialan toimintaa toimien lähtökohtana taloudellisuudelle ja tuottavuudelle sekä mahdollistaen osaltaan integraation.

Toimivallan peruste

Hallintosäätö 43 §, kohta 7

Esittelijä	ikäntyvien palveluiden toimialajohtaja
Päätösehdotus	Ikäntyneiden ja hoivapalveluiden lautakunta hyväksyy ikäntyneiden palvelujen toimialan sisäisen valvonnan selonteon ja lähettää sen edelleen aluehallitukselle.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.